

Teamplotter online team

De teamplotter helpt u om uw online team in kaart te brengen. Vul de rollen, taken en competenties in die in uw organisatie beschikbaar zijn en welke u nodig heeft ('gap analyse').

Bij de teamplotter hoort een rollenlijst. U kunt deze rollenlijst gebruiken om uw huidige online team in kaart te brengen en inzichtelijk te maken welke rollen nog ontbreken in uw team.

Teamplotter online team

Functie



Taken

Rollen

Competenties

Functie



Taken

Rollen

Competenties

Functie



Taken

Rollen

Competenties

Functie



Taken

Rollen

Competenties

Functie



Taken

Rollen

Competenties

Rollen binnen een online team

Deze rollen zijn verzameld in de gesprekken met gemeenten die een goede online dienstverlening realiseren. We spreken over rollen in plaats van functies of functietitels.

Gemeenten gaven aan dat functies veelal slecht te vergelijken zijn. Bij rollen is dit makkelijker en beter te begrijpen. Binnen één functie komen vaak meerdere rollen voor.

Categorie 1 Visie, strategie en verbinding

| Rol | Toelichting |
|---|--|
| Leidinggevende | De leidinggevende geeft leiding aan één of meerdere collega's. |
| Visievormer | De visievormer kijkt vooruit. Weet op basis van trends, ontwikkelingen, sterktes, zwaktes en perceptie van de organisatie een stip op de horizon vorm te geven. |
| Strateeg | De strateeg heeft een goed beeld hoe de online dienstverlening verbeterd / aangeboden kan worden voor de komende jaren en geeft hier invulling aan. In samenhang met de gemeentelijke ICT-architectuur. |
| Procesmanager | De procesmanager coördineert en stroomlijnt de besluitvorming in de organisatie met betrekking tot visie, strategie en beleid over de (online) dienstverlening. |
| Verbinder | De verbinder is degene die 'online' zichtbaar (en belangrijk) maakt in de organisatie (vakafdelingen), management en bij het bestuur. De verbinder zorgt vaak voor commitment vanuit het management en bestuur en daarmee ook voor middelen om te investeren in de online dienstverlening. |
| Beleidsmedewerker / adviseur dienstverlening | De adviseur dienstverlening vertaalt visie en strategie op het gebied van dienstverlening naar beleid op het niveau van de uitvoering in de dagelijkse praktijk, waarbij de verschillende kanalen gezamenlijk worden betrokken. |
| Beleidsmedewerker / adviseur nieuwe media | De adviseur nieuwe media volgt de ontwikkeling op het gebied van nieuwe online media. En vertaalt de mogelijkheden voor communicatie en dienstverlening door vanuit visie en strategie naar beleid op het niveau van de uitvoering in de dagelijkse praktijk. Waarbij de verschillende kanalen gezamenlijk worden betrokken. |

Categorie 2 Dienstverlening aan en interactie met de klant (inwoners/ondernemers)

| Rol | Toelichting |
|------------------------------------|--|
| Contentmanager alle kanalen | De contentmanager voor alle kanalen ontwikkelt, beheert en verwijdert taakgerichte, begrijpelijke en toegankelijke content voor alle online kanalen zoals de website, formulieren, social media zoals facebook, twitter, instagram. |
| Contentmanager website | De contentmanager website ontwikkelt, beheert en verwijdert taakgerichte, begrijpelijke en toegankelijke content voor alle online kanalen zoals de website en formulieren. |
| Contentregisseur | De contentregisseur maakt de (online) communicatie en dienstverlening over alle kanalen heen hetzelfde (consistentie). Denk hierbij aan de informatie en diensten die aangeboden wordt via website, formulieren, mail, social kanalen, livechat, Whatsapp. En soms breder dan online zoals telefonie, balie en post. |
| Online servicemedewerker | De online servicemedewerker verzorgt 1 op 1 webcare via bijvoorbeeld livechat, Whatsapp, email, Facebook en Twitter. |
| Community manager | De communitymanager is extern gericht en zoekt de verbinding met inwoners en ondernemers op online kanalen / platformen. Met als doel om gemeentelijk beleid / dienstverlening te ontwikkelen en af te stemmen. |
| Communicatieadviseur extern | De communicatieadviseur extern houdt zich bezig met de ontwikkeling en uitvoering van communicatiemiddelen en –strategieën gericht op externe doelgroepen. |
| Communicatieadviseur intern | De communicatieadviseur intern houdt zich bezig met de ontwikkeling en uitvoering van communicatiemiddelen en –strategieën gericht op interne doelgroepen. |
| Woordvoerder | De woordvoerder vertegenwoordigt de organisatie (van bestuur tot ambtelijke organisatie) richting de pers en instanties. Bepaalt, vaak in overleg met collega's van het online team, vakafdelingen en bestuurders de woordvoeringslijn voor de (online) communicatie over alle soorten onderwerpen. |

Categorie 3 De werking van de online dienstverlening

| Rol | Toelichting |
|---|--|
| Applicatie-beheerder | De applicatiebeheerder zorgt ervoor dat de gebruikte applicaties zo optimaal mogelijk functioneren voor gebruikers (medewerkers en klanten). Denk hierbij aan het Content Management Systeem (CMS), Webformulierenapplicatie, Kennisbank, Raadsinformatiesysteem (RIS), Zaaksysteem en de Afsprakenmodule. |
| Programmeur | De programmeur kan de online dienstverlening zelf programmeren en daarmee 'aan elkaar knopen'. Het programmeren van koppelingen van bijvoorbeeld het Content Management Systeem met de webformulieren én backofficeapplicaties zoals het zaaksysteem. Denk bijvoorbeeld aan het maken van een koppeling tussen de website, de afsprakenmodule en het zaaksysteem. Daarbij kan een programmeur ook functionaliteiten aan de achterkant van een applicatie verbeteren. |
| Webformulieren specialist (bouwen en vernieuwen) | De webformulieren specialist creëert, onderhoudt en vernieuwt webformulieren. De specialist werkt begrijpelijk, toegankelijk en met het oog op privacy en zorgt voor een gebruiksvriendelijke ervaring voor inwoners en ondernemers. |

Categorie 4 Gebruikersgericht ontwerpen, meten & verbeteren

| Rol | Toelichting |
|-----------------------------|--|
| Website analist | Web analist(en) bestuderen online gedrag en ervaringen op de website via bijvoorbeeld analytics, usability testing en klanttevredenheidsonderzoek. Op basis van de inzichten bedenkt en signaleert de web analist mogelijkheden voor optimalisaties. De web analist voert zelf regelmatig wijzigingen door aan de website en formulieren in samenspraak met de contentmanagers en vakinhoudelijke collega's. |
| Social media analist | Social media analisten bestuderen en meten wat er over de gemeente wordt gezegd op de verschillende online kanalen (bijvoorbeeld Facebook, Twitter, Instagram). De reputatie van de gemeente kan gemanaged worden door te luisteren naar wat er gezegd wordt door inwoners en hier gericht op te reageren. Er kunnen ook signalen worden verzameld over klantvragen. Deze signalen kunnen vervolgens weer opgepakt worden door webcaremedewerkers (veelal werkzaam in het KCC) en benut worden om antwoorden te formuleren en dit breed proactief te communiceren via alle online kanalen. |
| Data analist | Een data analist analyseert en combineert data van de bedrijfsvoering en gedrag van inwoners en ondernemers met elkaar. Denk hierbij aan het combineren van data om dienstverlening proactief te verbeteren en effecten van online campagnes te meten. |
| Proces analist | De proces analist analyseert (online) dienstverleningsprocessen en bekijkt hoe deze efficiënter georganiseerd kunnen worden. En/of hoe de dienstverlening klantvriendelijker gemaakt kan worden. |
| Usability expert | De usability expert werkt aan het gebruiksvriendelijk aanbieden van de online dienstverlening aan inwoners, ondernemers (en medewerkers). Betreft inwoners, ondernemers en medewerkers continu om gebruiksvriendelijkheid te bevorderen. Deze persoon zet bijvoorbeeld usability onderzoek in om gebruiksvriendelijke dienstverlening te ontwerpen. |
| Ontwerper | De ontwerper werkt aan de vormgeving van de website en formulieren en content voor socials. Denk aan huisstijl, lettertypes, buttons, invulvelden enzovoorts. De ontwerper maakt ook foto's, tekeningen en animaties. |